

Melhor Comunicação com o serviço UColP

Uma nova visão da Identidade Corporativa

O que irá aprender

A Importância do novo conceito UColP nas comunicações empresariais de amanhã. Um único endereço para todas as formas de comunicar através de várias plataformas. Irá também aprender alguns conceitos fundamentais sobre as configurações do serviço de DNS, necessários para implementar o serviço UColP.

Visão Geral

As Comunicações Unificadas sobre IP (UColP) são o padrão que faltava no setor das Telecomunicações. O UColP define como é que a Voz, Vídeo, Email e Chat Profissional podem ser usados de uma forma coordenada e integrada, suportados pelo bem conhecido serviço DNS. Esta é a maior inovação desde o VoIP, usado há muito tempo atrás, nos anos 90.

O novo século gerou uma panóplia de paradigmas de comunicação (Skype, Viber, WhatsApp, Facebook), todos eles, centralizados e não utilizados numa verdadeira perspectiva de comunicação empresarial.

Esta nova realidade faz-nos acreditar que no futuro ninguém irá usar números de telefone da forma tradicional, tal como são utilizados atualmente (descendentes do antigo sistema de telefonia inventado por Bell, com mais de 100 anos.

Porquê? Porque nós pertencemos a um mundo IP interligado e há protocolos padrão suficientes que permitem vários tipos de comunicação multimédia. Mas existe uma forte necessidade de redefinir como usar todas as opções disponíveis de uma forma profissional para as comunicações empresariais.

O princípio fundamental por trás do UColP é reduzir o número de endereços que cada pessoa tem hoje em dia, escolher os protocolos apropriados para cada meio usado, e perceber como é que os servidores de aplicação que implementam esses protocolos são dinamicamente alcançados na Internet, para cada organização. O objetivo é estabelecer diferentes formas de comunicação entre dois indivíduos pertencentes a diferentes organizações. O UColP foi especialmente pensado para o nível corporativo, onde é importante a identidade corporativa nos endereços de cada pessoa.

Olhando para a situação atual, todas as pessoas têm um número de telemóvel, um número de telefone fixo, uma extensão com o número interno da organização, uma conta skype e um endereço de e-mail corporativo. Então, isto obriga a que sempre que alguém quiser entrar em contacto com uma determinada pessoa, para fins corporativos, precise escolher o tipo, e o meio de comunicação, que pretende utilizar para comunicar. Para comunicar por voz cada pessoa tem três números possíveis; uma conta de Chat e uma conta Skype ou o número de telemóvel para o Whatsapp e Viber; para o vídeo provavelmente a Skype; e, finalmente para o correio electrónico o bem conhecido endereço de e-mail. Mas de todos estes endereços apenas um tem identidade corporativa, o endereço de e-mail. Na realidade estamos todos acostumados a esta grande variedade de endereços e a aceitar que não há uma alternativa pragmática para as comunicações empresariais.

Esta grande variedade de endereços geralmente é escrita em cartões de contacto, agendas, ou em outro qualquer serviço de diretório dentro e fora da empresa. É claro que muitos destes endereços só podem resultar em erros, o que vai provocar atrasos na comunicação.

Outra vantagem relevante do UColP é o facto de a empresa ser proprietária de todos os endereços utilizados para fins profissionais, por parte dos seus colaboradores. Adotando o

UCoIP, apenas o administrador de sistema da empresa pode criar contas de utilizador, e só ele pode definir os nomes de utilizador e “alias” utilizados em todos os protocolos de comunicação adotadas pela empresa. Por isso, a empresa pode definir uma política para todos os nomes de utilizador e “alias” configurados para as comunicações empresariais. Além disso, é importante notar que, quando um colaborador deixa a empresa, os seus contactos permanecem propriedade da empresa e podem ser redirecionados para outra pessoa.

Serviço UCoIP

O serviço UCoIP deve satisfazer três importantes requisitos:

1. unificação de todas as formas de comunicação num único endereço
2. alto nível de integração entre todas as formas de comunicação
3. normalização (são utilizados apenas protocolos de internet normalizados)

A primeira ideia que nos vem à cabeça é pensar num único endereço que poderia ser usado para as várias formas de comunicar. E se tivéssemos que escolher um único endereço com este propósito, como é que este endereço seria? Teria que ser um endereço que pudesse identificar a organização à qual a pessoa pertence.

Todos concordamos que este endereço deve ser algo como: peessoa@empresa.com, onde “peessoa” seria o nome de utilizador, “empresa” o nome DNS, e o “.com” o domínio DNS.

Todos dizem... “mas este é um endereço de email!”. A resposta é muito simples, porque é que este endereço não pode ser convertido no único endereço eletrónico da pessoa? Não só o endereço de email da pessoa, mas um endereço que a pessoa pudesse usar para o telemóvel, telefone, chat profissional, chamadas de vídeo e e-mail em dispositivos móveis e fixos. O endereço UCoIP, o endereço eletrónico exclusivo da pessoa. Um endereço que claramente identifica a pessoa e a empresa à qual pertence: susana@ipbrick.com

Assim, se quisermos fazer uma chamada de vídeo, ter uma conversa de chat ou enviar-lhe um e-mail, com o mesmo endereço, quão fácil será a comunicação empresarial. Quantas pessoas com o nome da Susana podemos nós definir num serviço global centralizado, e como é que podemos distinguir o utilizador, e a empresa, em tal serviço. Agora, falando na dependência destes endereços, mesmo que se defina uma política para criar endereços de utilizador pertencentes ao serviço, como Susana-IPBrick, como é que podemos evitar que alguém crie um endereço como IPBrick-CEO?

Estamos todos habituados a visitar páginas web de empresas ou marcas, mas não vemos com frequência páginas de pessoas. Qual seria o endereço da página web da empresa associado a uma pessoa? Também é bastante óbvio que para o nível corporativo, a página web da pessoa deve ser pessoa.empresa.com. Esta página pode ter informação pública sobre a pessoa, bem como os meios de comunicação que permitirão a qualquer um entrar em contacto com essa pessoa. Então, esta página deve ter um webphone, videophone, webchat e webmail para simplificar a comunicação com a pessoa da empresa, sempre que a pessoa que tenta entrar em contacto não tem ainda um sistema UColP compatível. Isto é exatamente aquilo a que chamamos Comunicações Unificadas sobre IP, Página Web, ou simplesmente página UColP, o principal foco de comunicação da pessoa.

Quão difícil é memorizar o endereço de uma pessoa ou até de um departamento de suporte, suporte@ipbrick.com e a respetiva página web: suporte.ipbrick.com? Isto é realmente fácil de memorizar, e simples de registar sem erros de maior.

Portanto, o endereço de e-mail do utilizador torna-se o único endereço da pessoa, usado para todas as formas de comunicar.

O Desafio

O desafio do UColP é chegar a milhões de empresas em todo o mundo, e transformar as comunicações entre essas empresas simples e fáceis.

Os protocolos e mecanismos técnicos necessários para permitir que a pessoa tenha um único endereço para as várias formas de comunicar (voz, vídeo, chat profissional e e-mail) não são novos e estão disponíveis há muito tempo, mesmo que sejam pouco usados.

Isto significa que é possível fazer uma chamada, uma vídeo chamada, ter uma conversa de chat e enviar um email com [Pessoa@empresa.com](mailto: Pessoa@empresa.com) e aceder à página web da pessoa com Pessoa.empresa.com.

Assim, o serviço e princípios do UColP dependem essencialmente da própria configuração de domínio da empresa no serviço de DNS.

O DNS é usado por empresas confiáveis para definir os nomes públicos do servidor e serviços. Em particular o servidor web ao qual associamos o especial “*hostname www*”, e onde é comum alojar o site da empresa (utiliza um registo A de DNS). Bem como o serviço mais configurado no DNS por empresas, o e-mail e respetivo servidor (usa o registo DNS MX).

Portanto, não há dúvidas de que deverá ser também no DNS, que devemos configurar os serviços e respetivos servidores para Voz, Vídeo, e Chat Profissional. Assim, enriquecendo a definição de nome de domínio que é usado desde o início da internet.

E com registos especiais podemos fazer o mesmo para esses serviços como fizemos para o serviço de e-mail. Estamos acostumados a enviar um e-mail para [Pessoa@empresa.com](mailto: Pessoa@empresa.com) e é o serviço de DNS que indica ao servidor de e-mail, de origem, qual é o endereço IP da empresa.com, do servidor de e-mail de destino.

Agora com o serviço UColP queremos replicar esse comportamento para voz, vídeo e chat profissional. Assim, quando ligamos para [Pessoa@empresa.com](mailto: Pessoa@empresa.com) do PBX IP de origem, o serviço de DNS irá apontar para o endereço de IP do PBX IP de destino da empresa.com. E com o serviço de DNS vai fazer exatamente a mesma configuração para os protocolos de vídeo e mensagens de chat.

Para construir o serviço UColP seleccionámos um conjunto de protocolos standard para

serem usados em cada um desses protocolos de comunicação adicionados:

1. Voz: SIP
2. Video: WebRTC
3. Chat: XMPP

DNS

O serviço UColP requer 3 novos registros de DNS que permitirão que as comunicações que utilizam VoIP, Video e Chat Profissional sejam redirecionadas para o servidor correto, quando estiver a usar o endereço pessoa@dominio.com para estes 3 serviços.

Todas as empresas hoje em dia têm pelo menos um “registro A” para o servidor web (alojar o site) e um “registro MX” para o servidor de e-mail. Agora para usar o serviço UcolP, ao nível corporativo, a empresa também requer os seguintes registros de DNS:

- Registro SRV - SIP (voz)
- Registro SRV - WebRTC (Vídeo)
- Registro SRV - XMPP (mensagens instantâneas)
- Registro A - HTTP (Página UColP standard)
- Registro CNAME - (Página UColP)

Preferencialmente todos os registros UColP devem existir na LAN (DNS privado) e na Internet (DNS Público). Para que as pessoas possam usar um único endereço, dentro da empresa e fora da empresa na internet). Sempre o mesmo e único endereço, que é tratado e processado de forma diferente, dependendo de onde é feita a chamada do utilizador (em todos os serviços).

Resumo

Para onde ir a partir daqui?

O objetivo deste *White Paper* foi apresentar o serviço UColP. Esperamos que a partir de agora perceba melhor o que é o serviço UColP, como é que este serviço pode ser usado no seu negócio, e quais os seus pontos fortes:

1. um único endereço para comunicações pessoais usando Voz, Vídeo, Mensagens Instantâneas, E-mail e Web
2. protocolos Standard para Voz, Vídeo, E-mail e Web
3. definições apropriadas de DNS no domínio da empresa, para permitir o uso de um único endereço.

Se ficou curioso acerca da utilização de um único endereço para todas as formas de comunicar, usando o serviço UColP, convida-mo-lo a pedir uma conta grátis de teste (www.ipbrick.com/pt-pt/ucoip) para o domínio experimental ucoip.net.

E se pedir a outra pessoa da sua empresa para também pedir uma conta UColP, poderão testar o serviço como se o domínio da sua empresa fosse ucoip.net. Finalmente, se gostar do serviço UcolP, reconhecer que acrescenta valor à sua empresa, e quiser testá-lo, então peça a sua IPBRICK de testes na Cloud (www.ipbrick.com/cloud).

IPBRICK, SA

www.ipbrick.com/pt-pt

Rua Passos Manuel, nº 66/76 | 4000-381 Porto | PORTUGAL

UColP: info@ipbrick.com | TEL. +351 221 207 100 | FAX +351 225 189 722